

ANALISIS KINERJA PADA KANTOR CAMAT BANAWA KABUPATEN DONGGALA (Studi Pelayanan E-KTP)

Arsad P. Entedaim

arsadpentedaim@gmail.com

Mahasiswa Program Studi Magister Administrasi Publik Pascasarjana Universitas Tadulako

Abstract

This study aims at describing the Performance Analysis In Sub District Of Banawa, Donggala District (Study Of e-ID Services). Research method used is descriptive qualitative research methods and data collection was conducted through observation, interviews, and documentation techniques. Informant selection was done purposively techniques resulted six informant. The result shows that performance analysis in subdistrict office of Banawa, Donggala District (Study Of e-ID Services) has not been optimal yet, because of some of office of Banawa is less goods show that is not optimal, it can be seen from several aspects that influence it, namely 1) Produktifivitiy in integrated services Unit of sub district office of Banawa is less good. 2) Service quality integrated services Unit of sub district office of Banawa is not good. 3) Responsiveness in integrated services Unit of sub district office of Banawa has been well. 4) Responsibility in integrated services Unit of sub district office of Banawa has been good. 5) Accountability in integrated services Unit of sub district office of Banawa has been already good.

Keywords: Performance; Productivity; Wuality of Service; Responsiveness; Responsibility; and Accuontability

Pengukuran kinerja terhadap suatu organisasi publik merupakan isu yang menjadi pembicaraan hangat pada beberapa tahun terakhir ini, terutama setelah banyaknya keluhan dari para pengguna jasa yang menyatakan bahwa kinerja organisasi publik adalah sumber kelambanan, pungli dan *inefisiensi* (Dwiyanto, 2012:14).

Organisasi publik memang memiliki *stakeholders* yang acapkali memiliki kepentingan yang bersinggungan satu sama lainnya sehingga konsekuensi logisnya ukuran kinerja organisasi public dimata para *stakeholders* juga menjadi berbeda-beda. Sebenarnya keberadaan indikator, standar kerja yang jelas, terukur serta metode pengukuran yang dapat dipertanggungjawabkan terhadap sebuah organisasi publik khususnya organisasi pemerintah sangat penting bagi pemerintah baik eksekutif maupun legislatif serta masyarakat pada umumnya.

Bagi eksekutif, selain untuk memenuhi akuntabilitas terhadap peraturan, pengungkapan kinerja diperlukan untuk menunjukkan prestasi pelayanan kepada masyarakat yang telah disediakan oleh pemerintah. Bagi legislatif, dapat dijadikan sebagai pedoman dalam memberikan penilaian terhadap laporan pertanggungjawaban pemerintah. Sedangkan masyarakat umum juga memiliki kepentingan terhadap laporan pengungkapan kinerja karena pada dasarnya masyarakat memiliki hak untuk mengetahui seberapa baik dan suksesnya pengelolaan manajemen pemerintahan yang dilakukan oleh pemerintah beserta jajarannya (Buchari Zainun, 2003: 27).

Dalam Undang – Undang No. 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan pasal 1 menyebutkan administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya

untuk pelayanan dan pembangunan sektor lain. Dalam hal ini pelayanan publik dalam pembuatan e-KTP mengaju pada Undang – Undang tersebut.

Penilaian kinerja birokrat pemerintah selama ini cenderung didasarkan pada faktor-faktor input seperti jumlah pegawai, anggaran, peraturan perundangan dan termasuk pedoman dan petunjuk teknis pelaksanaan; dan bukan pada faktor-faktor output atau outcomes-nya, misalnya tingkat efisiensi biaya, kualitas layanan, jangkauan dan manfaat pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat.

Dalam praktek penyelenggaraan pelayanan publik masih terdapat berbagai masalah antara lain perbedaan antara kinerja yang diharapkan (*intended perfomance*) dengan praktek sehari-hari (*actual perfomance*), perbedaan antara tuntutan kebutuhan masyarakat dengan kemampuan pelayanan aparatur pemerintah, perbedaan antara keterbatasan sumber daya anggaran pemerintah dengan kebocoran pada tingkat pelaksanaannya.

Menurut Agus Dwiyanto (2012 ; 5) , bahwa birokrasi publik di Indonesia menghadapi masalah multidimensional yang amat kompleks. Struktur birokrasi yang sangat hirarkhis, terkotak-kotak, dan rigid membuat para pejabat birokrasi kurang mampu mengembangkan kreativitas dan inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Masih kuatnya budaya paternalistik dan rendahnya kemampuan masyarakat mengontrol praktik penyelenggaraan pelayanan ikut memberikan kontribusi terhadap buruknya kinerja pelayanan publik. Birokrasi publik di Indonesia telah gagal mewujudkan pelayanan publik yang efisien, responsif, dan akuntabel.

Agus Dwiyanto (2012 ; 5), untuk mengukur kinerja dapat dilakukan dengan menggunakan lima indikator antara lain produktivitas, kualitas layanan, *responsivitas*, *responsibilitas* dan *akuntabilitas*. Produktifitas, yang dtinjau dari efektif dan efesien pelayanan, Kualitas Layanan, yang ditinjau kehadiran, Sikap, Keadilan, dan Keandalan, *Responsivitas*, yang ditinjau dari kemampuan memberi pelayanan

yang dilihat dari kemampuan Sumber Daya Manusia dan Sarana Prasarana. *Responsibilitas*, yang ditinjau pemahaman tentang Standar Operasional Prosedur, Petunjuk Teknis, dan Petunjuk Pelaksana. *Akuntabilitas*, yang ditinjau dari pertanggungjawaban hasil kerja/kegiatan. Berdasarkan hasil observasi (20 Maret 2015), terlihat pada Kantor Camat Banawa Kabupaten Donggala dalam pengurusan E-KTP terkesan pekerjaan dilaksanakan sering tidak tepat waktu. Kadang kalah juga ketika masyarakat datang untuk pengurusan E-KTP, petugas tidak ada ditempat, sehingga masyarakat harus menunggu, dan ketika bosan menunggu, akhirnya masyarakat pulang dan pengurusan E-KTP tertunda lagi. Dengan demikian untuk mengetahui apa dan kenapa kinerja pelayanan dalam meningkatkan kepuasan masyarakat perlu dilakukan kajian ilmiah. Selain itu, masalah sumber daya manusia yang belum sesuai dengan disiplin Ilmu yang dimiliki oleh para staf, juga mempengaruhi kualitas layanan.

Berdasarkan uraian diatas, mendorong peneliti untuk mengkaji dan menelaah serta untuk mengetahui kinerja birokrasi pada Kantor Camat Banawa, dengan memilih judul “Analisis Kinerja Pada Kantor Camat Banawa Kabupaten Donggala (Studi Pelayanan E-KTP)” maka yang menjadi pertanyaan dalam kajian ini adalah *Bagaimana Analisis Kinerja Pada Kantor Camat Banawa Kabupaten Donggala (Studi Pelayanan E-KTP)*. Tujuan yang diharapkan dari kajian ini dengan mengacu pada rumusan masalah adalah Mendeskripsikan Analisis Kinerja Pada Kantor Camat Banawa Kabupaten Donggala (Studi Pelayanan E-KTP). Manfaat Penelitian a. Manfaat akademis: Memberikan konsep dan pendekatan dalam kinerja organisasi dan sebagai bahan kajian lebih lanjut bagi peneliti selanjutnya dalam hubungannya dengan Kinerja untuk pengembangan ilmu administrasi publik. b. Manfaat praktis: Memberikan masukan bagi Kantor Camat Banawa Kabupaten Donggala, agar dijadikan bahan evaluasi dan kajian terhadap Kinerja yang

sedang dilaksanakan guna perbaikan di masa datang.

- Konsep Kinerja

Istilah kinerja berasal dari kata *job performance* atau *actual performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai seseorang). Kinerja adalah hasil kerja seorang pegawai/karyawan selama periode tertentu dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, misalnya standar target, sasaran, atau kinerja yang telah ditentukan terlebih dahulu dan disepakati bersama. Jika pegawai tidak melakukan pekerjaannya, maka suatu organisasi akan mengalami kegagalan.

Kinerja adalah istilah yang populer di dalam manajemen, yang mana istilah kinerja didefinisikan dengan istilah hasil kerja, prestasi kerja dan *performance*. Dalam Kamus Bahasa Indonesia dikemukakan arti kinerja sebagai “(1) sesuatu yang dicapai; (2) prestasi yang diperlihatkan; (3) kemampuan kerja”. Menurut Fattah (1999 ; 21) kinerja atau prestasi kerja (*performance*) diartikan sebagai: ”ungkapan kemampuan yang didasari oleh pengetahuan, sikap dan keterampilan dan motivasi dalam menghasilkan sesuatu”.

Sementara menurut Sedarmayanti (2001;9) bahwa: “Kinerja merupakan terjemahan dari *performance* yang berarti prestasi kerja, pelaksanaan kerja, pencapaian kerja, unjuk kerja atau penampilan kerja”. Samsudin (2005:159) menyebutkan bahwa: “Kinerja adalah tingkat pelaksanaan tugas yang dapat dicapai seseorang, unit atau divisi dengan menggunakan kemampuan yang ada dan batasan-batasan yang telah ditetapkan untuk mencapai tujuan organisasi/perusahaan”.

Berdasarkan pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah penampilan yang melakukan, menggambarkan dan menghasilkan sesuatu hal, baik yang bersifat fisik dan non fisik yang sesuai dengan petunjuk, fungsi dan tugasnya yang didasari oleh pengetahuan, sikap, keterampilan, dan motivasi.

Widodo (2008, 78) menyatakan bahwa kinerja adalah melakukan suatu kegiatan dan

menyempurnakannya sesuai dengan tanggung jawabnya dengan hasil seperti yang di harapkan. Prawirosentono (1999;17) yang mengartikan kinerja sebagai, “Hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka upaya mendapai tujuan organisasi bersangkutan secara ilegal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika”.

Pendapat Prawirosentono di atas terungkap bahwa kinerja merupakan hasil kerja atau prestasi kerja seseorang atau organisasi. Berkaitan dengan hal tersebut, Gomes (2003 ; 25) mengatakan bahwa “Kinerja adalah catatan hasil produksi pada fungsi pekerjaan yang spesifik atau aktivitas selama periode waktu tertentu”.

Sementara Rivai (2005;13) mengemukakan bahwa: “Kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu di dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama.”

Menurut Miner (Hasibuan 2002 ; 10), kinerja adalah bagaimana seseorang diharapkan dapat berfungsi dan berperilaku sesuai dengan tugas yang telah dibebankan kepadanya. Setiap harapan mengenai bagaimana seseorang harus berperilaku dalam melaksanakan tugas, berarti menunjukan suatu peran dalam organisasi. Menurut Mangkunegara (2003 ; 16), kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas yang diberikan kepadanya.

- Jenis – Jenis Kinerja

Konsep kinerja pada dasarnya dapat dilihat dari dua segi, yaitu Kinerja Pegawai (perindividu) dan Kinerja Organisasi. Kinerja pegawai adalah hasil kerja perseorangan dalam suatu organisasi. Mangkunegara (2005 ; 16) bahwa kinerja pegawai / karyawan adalah hasil

kerja secara kualitas dan kuantitas dapat dicapai oleh seseorang pegawai / karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Kinerja organisasi oleh Bastian (2001 : 329) sebagai gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan tugas dalam suatu organisasi dalam upaya mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi tersebut. Konsep kinerja (*Performance*) dapat didefinisikan sebagai sebuah pencapaian hasil atau *degree of accomplishment* (Rue dan byars, 1981 dalam Keban 2008 ; 31).

Menurut Keban (2008:183), pencapaian hasil kinerja dapat dinilai menurut pelakunya yaitu:

1. Kinerja Individu yang menggambarkan sampai seberapa jauh seseorang telah melaksanakan tugas pokoknya sehingga dapat memberikan hasil yang telah ditetapkan oleh kelompok atau instansi.
2. Kinerja kelompok, yaitu menggambarkan sampai seberapa jauh seseorang telah melaksanakan tugas pokoknya sehingga dapat memberikan hasil yang telah ditetapkan oleh kelompok atau instansi.
3. Kinerja Organisasi, yaitu menggambarkan sampai seberapa jauh satu kelompok telah melaksanakan semua kegiatan pokok sehingga mencapai visi dan misi institusi.
4. Kinerja program, yaitu berkenaan dengan sampai seberapa jauh kegiatan - kegiatan dalam program yang dilaksanakan sehingga dapat mencapai tujuan dari program tersebut.

- Penilaian Kinerja

Menurut Agus Dwiyanto (2012:53) mengenai indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja yaitu sebagai berikut :

- a. Produktivitas, bahwa produktivitas tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga mengukur efektivitas pelayanan. Dan pada umumnya dipahami sebagai ratio antara input dan output.
- b. Kualitas layanan, maksudnya bahwa kualitas dari pelayanan yang diberikan sangat penting untuk dipertahankan.

- c. Responsivitas, maksudnya bahwa birokrasi harus memiliki kemampuan untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan serta mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat
- d. Responsibilitas, maksudnya bahwa pelaksanaan kegiatan harus dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar dan kebijakan birokrasi baik yang eksplisit maupun yang implisit.
- e. Akuntabilitas, maksudnya bahwa seberapa besar kebijakan dan kegiatan birokrasi tunduk kepada para pejabat politik yang dipilih oleh rakyat, dimana para pejabat politik tersebut dengan sendirinya akan selalu memprioritaskan kepentingan rakyat.

Peneliti akan menggunakan indikator yang diungkapkan oleh Agus Dwiyanto diatas, karena indikator - indikator tersebut memiliki kesesuaian dengan kajian masalah yang akan di elaborasi dalam penelitian ini, yang nanti akan memberikan hasil tentang optimalisasi kinerja Birokrasi di Kantor Camat Banawa Kabupaten Donggala.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Satori dan Komariah (2012; 16) Mendefinisikan Penelitian Kualitatif adalah suatu pendekatan penelitian yang mengungkap situasi sosial tertentu dengan mendeskripsikan kenyataan secara benar, dibentuk oleh kata –kata berdasarkan teknik pengumpulan dan analisis data yang relevan yang diperoleh dari situasi yang alamiah. Pendekatan kualitatif berdasarkan pendapat Bogdan & Taylor dalam Prastowo (2012 ; 20) yang mengartikan dan memahami metode kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.

Dalam penelitian ini menggunakan Teknik Purposive dalam Penentuan Informan, yang

terdiri dari : a) 1) Unsur Pimpinan Kecamatan Banawa, 1 orang. 2). Unsur Pegawai Bagian Pelayanan E-KTP, 1 orang. 3). Unsur Desa/Kelurahan di Kecamatan Banawa, 2 orang. 4) Unsur Tokoh Masyarakat di Kec. Banawa, 1 orang. 5). Unsur Masyarakat Kec. Banawa, 1 orang. Sehingga informan dalam penelitian ini sebanyak 6 orang.

Dalam penelitian ini jenis data yang dibutuhkan ada 2 macam yaitu data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari informan. Dan data sekunder yaitu merupakan data pendukung dari data primer yang digunakan untuk kepentingan analisis yang diperoleh dari Kantor Camat Banawa serta melalui penelusuran literatur perpustakaan dan dokumen-dokumen.

Model analisis interaktif (dalam Sutopo: 2002; 93) adalah data yang telah terkumpul akan dianalisis melalui tiga tahap, yaitu mereduksi data, menyajikan data dan kemudian menarik kesimpulan. Selain itu akan dilakukan pula proses siklus antara tahap-tahap tersebut, sehingga antara data yang satu dengan data yang lain yang telah terkumpul akan berhubungan secara sistematis.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan Peraturan Bupati Kabupaten Donggala Nomor 13 tahun 2008 tentang pembentukan Daerah dan Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan Kabupaten Donggala bahwa Kantor Camat Banawa Kabupaten Donggala mempunyai tugas dan kewajiban sebagaimana di atur dalam ayat (2) yaitu melaksanakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Bupati untuk menangani sebagian urusan otonomi Daerah, menyelenggarakan tugas umum pemerintahan meliputi:

- a. Mengkoordinasikan Pemberdayaan Masyarakat
- b. Mengkoordinasikan upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum.

- c. Mengkoordinasikan Penetapan dan Penegakan Peraturan Perundang – Undangan.
- d. Mengkoordinasikan pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum.
- e. Mengkoordinasikan penyelenggaraan kegiatan Pemerintahan di tingkat Kantor Camat.
- f. Membina penyelenggaraan Desa dan atau Kelurahan.
- g. Melaksanakan pelayanan kepada masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugas dan atau yang belum dapat dilaksanakan pemerintahan Desa dan Kelurahan.
- h. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Visi merupakan cara pandang jauh kedepan di mana suatu instansi harus di bawa agar akses , antisipatif, dan inofatif. Merujuk dari pada isu – isu strategis berdasarkan tugas dan fungsi Camat Banawa tahun 2014 – 2015 dapat di rumuskan sebagai berikut:

Visi: “ Terwujudnya Pelayanan Kecamatan berkarakter cepat, tepat , yang berbasis pada pelayanan terpadu.”

1. Berkarakter dalam artian mempunyai sikap yang baik dalam pelayanan sumber daya kepada masyarakat
2. Cepat, tepat di kandung maksud agar setiap pelayanan kepada masyarakat tidak menunggu lama dengan mengurangi kesalahan sehingga masyarakat puas dengan pelayanan.
3. Pelayanan terpadu artinya pelayanan di pusatkan pada suatu ruangan , sehingga dapat mempermudah komunikasi antara pimpinan pelaksanaan dalam masyarakat.

Dalam menjabarkan visi diatas, maka dipilih misi yang akan dilaksanakan oleh Kantor Camat Banawa yaitu:

1. Meningkatkan sumber daya manusia
2. Meningkatkan peran serta pimpinan masyarakat.

Adapun prosedur / standar operasional pelayanan E-KTP di Kecamatan Banawa sebagai berikut:

- a. Masyarakat melakukan pendaftaran ke petugas loket 2 yaitu untuk bidang non perizinan.
 - b. Petugas loket:
 - Mencatat nomor pendaftaran berkas
 - Memberikan resi pendaftaran
 - Memeriksa kelengkapan pendaftaran
 - Berkas TIDAK LENGKAP dikembalikan ke Pemohon untuk di lengkapi.
 - Berkas LENGKAP dilanjutkan ke kepala seksi selaku pengelola.
 - Memberitahukan kepada pemohon jadwal verifikasi lapangan bila diperlukan
 - c. Kepala Seksi :
 - Melakukan verifikasi lapangan
 - Memproses penertiban izin rekomendasi lainnya.
 - Menghitung retribusi izin
 - d. Operator Komputer:
 - Mencatat surat keputusan izin rekomendasinya
 - Mencatat surat kesangupan retribusi daerah (SKRD)
 - e. Kepala Seksi;
 - Mengoreksi dan memaraf surat rekomendasi lainnya.
 - Meneruskan ke SEKCAM
 - f. Sekcam
 - Mengoreksi dan memaraf surat rekomendasi lainnya.
 - Meneruskan ke CAMAT
 - g. Camat: Menandatangani surat izin rekomendasi lainnya.
 - h. Kepala Seksi memberi nomor rekomendasi dan menyerahkannya ke petugas loket, mendokumentasikan bukti penomoran (arsip)
- Petugas loket menyerahkan ke pemohon disertai bukti penyerahan setelah sebelumnya pemohon membayar retribusi izin.
- Pemohon mengisi quisiuner tingkat kepuasan pelanggan.

Dalam mengetahui penilaian dari informan terhadap Kinerja Pelayanan E-KTP di Kecamatan Banawa Kab. Donggala, peneliti telah melakukan wawancara mendalam terdiri dari 5 aspek, yaitu Produktivitas, Kualitas Layanan, Responsivitas,

Responsibilitas dan Akuntabilitas. berdasarkan dengan pendapat Agus Dwiyanto (2012:53)

Mengetahui apakah Kinerja Pelayanan E-KTP di Kecamatan Banawa Kab. Donggala dari segi produktifitas sudah baik, dapat dilihat bawah ini, yang dikutip dari pendapat informan yang bernama Tasmin, S.Sos, M.Si yang merupakan Sekretaris Kecamatan Banawa, mengemukakan bahwa:

“ Kami di Kecamatan Banawa ini dalam melaksanakan pelayanan E-KTP, telah membentuk Unit Pelayanan Terpadu, yang dilayani oleh staf yang khusus diberikan tanggungjawab untuk memberikan pelayanan. ” (Wawancara, 20 Oktober 2015)“.

Hasil wawancara tersebut, membuktikan Kinerja Pelayanan E-KTP di Kecamatan Banawa Kab. Donggala sudah baik, hal ini terbukti bahwa telah dibentuk Unit Pelayanan terpadu yang tugas dan fungsinya memberikan pelayanan berbagai keperluan masyarakat, termaksud pelayanan E-KTP, sehingga pelayanan bisa lebih tepat dan cepat. Hal ini juga menggambarkan bahwa pelayanan E-KTP di Kecamatan Banawa sudah dibuat unit yang secara khusus diberikan tanggungjawab dalam melayani masyarakat yang membutuhkan pelayanan administrasi kependudukan.

Mengetahui apakah Kinerja Pelayanan E-KTP di Kecamatan Banawa Kab. Donggala dari segi kualitas layanan sudah baik, dapat dilihat bawah ini, yang dikutip dari pendapat informan yang bernama Rozy Amalia yang merupakan staf pegawai pelayanan E-KTP di Unit Pelayanan Terpadu, yang menyebutkan bahwa:

“ kami yang ditugaskan di pusat pelayanan terpadu ini sudah mendapat pembekalan dalam pelayanan terpadu dari berbagai pihak, termaksud dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Donggala, yang memberikan kami tugas dalam pelayanan E-KTP. ” (Wawancara, 26 Oktober 2015).

Hasil wawancara tersebut, dapat diketahui bahwa Kinerja Pelayanan E-KTP di Kecamatan Banawa Kab. Donggala dari aspek Kualitas Layanan sudah baik, karena para staf

yang ada di bagian pusat pelayanan terpadu sudah mendapat bimbingan dari Dinas / badan terkait. Hal ini juga menunjukkan bahwa pelayanan E-KTP sudah dikelola oleh staf yang berkompeten.

Mengetahui apakah Kinerja Pelayanan E-KTP di Kecamatan Banawa Kab. Donggala dari segi responsivitas sudah baik, dapat dilihat bawah ini, yang dikutip dari pendapat informan yang bernama Ibu Hilda, Kepala Desa Loli Tasiburi Kec. Banawa, yang mengungkapkan:

“ setelah adanya keluhan dari masyarakat, kami melihat sudah ada perbaikan pelayanan dari para staf yang bertugas. Semoga mereka bisa terus mempertahankan pelayanan yang baik.” (Wawancara, 30 Oktober 2015)

Hal ini menunjukkan bahwa Kinerja Pelayanan E-KTP di Kecamatan Banawa Kab. Donggala sudah baik dari aspek responsivitas, karena sudah dilakukan perbaikan terhadap pelayanan yang selama ini menjadi keluhan masyarakat. Hal ini juga menggambarkan bahwa pelayanan yang baik hanya bisa dilakukan jika ada umpan balik dari masyarakat sebagai objek pelayanan.

Mengetahui apakah Kinerja Pelayanan E-KTP di Kecamatan Banawa Kab. Donggala dari segi responsibilitas sudah baik, dapat dilihat bawah ini, yang dikutip dari pendapat informan yang bernama Anwar, Kasi Pemerintahan Kelurahan Kabonga Kecil Kec. Banawa, yang mengungkapkan :

“sering juga kami menanyakan kepada masyarakat kami tentang prosedur pembuatan E-KTP yang dilakukan oleh Unit Pelayanan Terpadu di Kantor Camat Banawa, menurut mereka sudah sesuai dengan apa yang ada dalam gambar yang dipajang di ruang tunggu.” (Wawancara, 10 November 2015)

Hal ini menunjukkan, menurut bahwa Kinerja Pelayanan E-KTP di Kecamatan Banawa Kab. Donggala dari aspek responsibilitas sudah baik, hal ini berdasarkan pengakuan masyarakat kepada Lurah Kabongga Kecil, bahwa prosedur pelayanan E-KTP sudah sesuai dengan yang di sampaikan kepada masyarakat. Hal ini juga

mengambarkan bahwa pelayanan publik yang baik mesti dibangun berdasarkan pada prosedural yang baik dan dapat diterima oleh masyarakat.

Mengetahui apakah Kinerja Pelayanan E-KTP di Kecamatan Banawa Kab. Donggala dari segi akuntabilitas sudah baik, dapat dilihat bawah ini, yang dikutip dari pendapat informan yang bernama Alimudin Suma selaku tokoh masyarakat Kec. Banawa, mengungkapkan bahwa:

“ selama ini kami juga menanyakan kepada masyarakat tentang pelayanan E-KTP di Kantor Camat Banawa, jawaban masyarakat sangat baik, mereka merasa dilayani dengan baik dan terbuka dalam hal kewajiban kami. “ (Wawancara, 19 November 2015)

Hal ini menunjukkan, bahwa Kinerja Pelayanan E-KTP di Kecamatan Banawa Kab. Donggala dari aspek Akuntabilitas sudah baik, masyarakat sudah dilayani dengan baik dan terbuka terhadap kewajiban yang mesti dipenuhi oleh masyarakat, sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Hal ini juga menggambarkan bahwa di Kantor Pelayanan Terpadu Kantor Camat Banawa dalam hal pelayanan pembuatan E-KTP sudah memberikan kepastian manfaat pelayanan.

Dari 5 aspek penelitian diatas, peneliti mengamati secara mendalam dan mempelajari kinerja kantor Camat Banawa dalam pembuatan E-KTP sudah memiliki keunggulan – keunggulan, khususnya dalam hal responsivitas, responsibilitas dan akuntabilitas. Namun disisi lain memiliki kelemahan dari dari aspek produktifitas dan kualitas layanan.

Sehingga dalam hal ini peneliti memberikan kesimpulan bahwa Kinerja pada Kantor Camat Banawa Kabupaten Donggala dalam hal pelayanan E-KTP belum optimal, dimana masih seringnya operator pelayanan E-KTP meninggalkan tempat pelayanan pada jam kerja dan secara kualitas belum memberikan kepuasan kepada masyarakat.

KESIMPULAN & REKOMENDASI

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan terhadap fokus permasalahan dalam penelitian ini, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut, bahwa: Analisis Kinerja Pada Kantor Camat Banawa Kabupaten Donggala (Studi Pelayanan E-KTP) belum Optimal, karena beberapa aspek yang mempengaruhinya, yaitu Produktifitas di Unit Pelayanan Terpadu Kantor Camat Banawa Kabupaten Donggala masih kurang baik, kualitas layanan yang kurang baik, walaupun di aspek responsivitas, tanggungjawab Akuntabilitas yang sudah baik. Oleh karena itu penelitian ini menyarankan untuk diperhatikan yaitu perlunya penambahan jumlah staf/pegawai perekam data E-KTP untuk mengurangi keterlambatan pelayanan masyarakat, serta peningkatan kualitas sumber daya manusia dalam mempercepat pelayanan E-KTP di Kecamatan Banawa Kab. Donggala.

UCAPAN TERIMA KASIH

Akhirnya penulis mengucapkan terima kasih kepada Pembimbing yaitu Dr. Hasbullah, M.Si dan Dr. Hajar Anna Patunrangi, M.Si atas segala bimbingan, koreksi dan motivasinya sehingga bisa menyelesaikan artikel ini

DAFTAR RUJUKAN

- Bastian, Indra. 2001. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Erlangga. Jakarta.
- Dwiyanto, Agus. 2012 *Manajemen Pelayanan Publik (Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif)* Edisi Kedua. Gaja Mada Press. Yogyakarta.
- Fattah, Nanang. 1999. *Landasan Manajemen*. Rosda Karya. Bandung
- Gomes, Faustino Cardoso, 2003, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Andi Offset. Yogyakarta
- Hasibuan. Malayu S.P. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Keban, Yermias. 2008. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik*. Gaya Media. Yogyakarta.
- Mangkunegara Anwar Prabu. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Remaja Rosdakarya. Yogyakarta.
- _____. 2005. *Perilaku dan Budaya Organisasi*. Rafika Aditama. Bandung.
- Prastowo, Andi. 2012. *Metode Penelitian Kualitatif (Dalam Perspektif Rancangan Penelitian*. Ar-Ruzz Media. Yogyakarta.
- Prawirosentono, Suryadi. 1999. *Kebijakan Kinerja Karyawan*. BPFE. Yogyakarta.
- Rivai, Veithzal. 2005. *Performance Appraisal*. PT Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Satori dan Komariah. 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Alfabeta. Bandung.
- Samsudin, Salidi. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Pustaka Setia. Bandung.
- Sedarmayanti. 2001. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Mandar Maju. Bandung
- _____. 2003. *Good Governance (Kepemimpinan yang baik) Dalam Rangka Otonomi Daerah; Upaya Membangun Organisasi Efektif dan Efisien*. Mandar Maju. Bandung
- Sutopo,HB. 2002. *Metode Penelitian Kualitatif*. UNS Press. Surakarta.
- Widodo, Joko, 2004, *Membangun Birokrasi Berbasis Kinerja*, Banyumedia Publishing, Malang
- Zainun. Buchari. 2003. *Manajemen dan Motivasi*. Balai Aksara. Jakarta
- Undang – Undang No. 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.